



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

REFERÊNCIA: Julho – 2019

www.prosaude.org.br • administrativodir@hrtprosaude.org.br • (93) 3515-8300
Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes, S/N, São Sebastião. CEP 68372-020 • Altamira (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional Público da Transamazônica são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

0042



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

Relatório Mensal

Serviço de Atendimento ao Usuário

www.prosaude.org.br • administrativodir@hrtprosaude.org.br • (93) 3515-8300
Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes, S/N, São Sebastião. CEP 68372-020 • Altamira (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional Público da Transamazônica são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

SUMÁRIO

01. Introdução	3
02. Atividade mensal	4
03. Análises das Ocorrências	6
04. Análises dos Elogios	7
05. Análise das Reclamações	8
06. Retorno das Reclamações	9
07. Resultado das Pesquisas de Satisfação	9
08. Considerações Finais	10
09. Ações	11
10. Propostas para Implementação Mensal	12
11. Anexos	13
11.1. Mapa de Atendimento Diário	17
11.2. Resultado das Pesquisas de Satisfação	18
11.3. Descrição de Reclamações não registradas	19
11.4. Descrição de registros de Reclamações	20



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

INTRODUÇÃO

O serviço de Atendimento ao Usuário – SAU é o setor destinado a ouvir e registrar os elogios, críticas, dúvidas e sugestões relacionadas aos usuários, acompanhantes e visitantes, sendo um canal de relacionamento direto entre o HRPT e seus usuários, tendo também como uma de suas atividades as pesquisas de satisfação, que são aplicadas diariamente nos setores: Ambulatório, Serviço de Pronto Atendimento, Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico – SADT, Internação, UTI's e Hemodiálise, onde, a partir delas, mensalmente são obtidos dados estatísticos referentes ao grau de satisfação do usuário, dados estes, monitorados permanentemente.

O objetivo principal do Serviço é assegurar o atendimento humanizado pelos colaboradores dos serviços hospitalares aos usuários, de acordo com o preconizado pelo SUS, esse processo nos permite acompanhar o desempenho das áreas assistenciais e de apoio para manter nosso atendimento sempre focado nas necessidades e expectativas de todos que utilizam nossos serviços. Através deste relatório iremos estadar detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU. Através deste relatório iremos estadar detalhadamente as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU durante o mês de julho de 2019.

ATIVIDADE MENSAL

Realizado 1.105 (mil cento e cinco) pesquisas de satisfação dividida nos setores de SADT, Ambulatório, Pronto atendimento e Internações, que gerou 686 (seiscentos e oitenta e seis) atendimentos. Quanto às pesquisas de satisfação podemos afirmar que vêm agradando a cada dia os usuários e acompanhantes.

Tabela: Total de pesquisas realizadas por setor.

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Após Alta	Total
<i>Janeiro</i>	156	485	317	85	64	1.107
<i>Fevereiro</i>	166	485	315	85	63	1.114
<i>Março</i>	166	479	315	85	65	1.110
<i>Abril</i>	156	487	315	85	64	1.107
<i>Mai</i>	161	487	315	86	64	1.113
<i>Junho</i>	156	485	315	85	64	1.105
<i>Julho</i>	156	485	315	85	64	1.105

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de julho/2019.

Destes atendimentos foram geradas 10 (dez) insatisfações e 85 (oitenta e cinco) elogios pelos usuários/acompanhantes, registrados a partir do atendimento em sala, na visita aos leitos e folders depositados nas caixas de sugestão disponibilizadas nos setores do HRPT. Os elogios prevalecem sendo os registros mais efetuados pelos usuários.

Tabela: Comentários gerados nos atendimentos.

COMENTARIOS GERADOS	ABRIL
Elogio	62
Reclamação	10

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de julho /2019.

Abaixo o quantitativo por setor de usuários atendidos pelo HRPT durante o mês de julho:

Tabela: Total de usuários atendidos por setor.

Período	Internação	SADT	Ambulatório	P. A.	Alta hospitalar	Total
Janeiro	311	3209	1825	406	314	5977
Fevereiro	319	2726	2034	418	317	5814
Março	293	2669	1840	509	296	5607
Abril	254	3231	1949	511	257	6202
Maió	292	2406	1805	453	294	5250
Junho	301	2506	1728	443	302	5280
Julho	319	2623	1864	427	272	5505

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de julho /2019

Respectiva às pesquisas de satisfação após alta hospitalar, cujo qual, atingiu 99,7% de satisfação, foram realizadas 64 pesquisas com usuários após alta hospitalar, classificadas como ótimo e excelente os serviços prestados pelo HRPT durante o período de internação. Segue abaixo a tabela com a quantidade de pesquisas realizada e dividida de acordo com cada setor:

Tabela: Pesquisas de Satisfação Após Alta Hospitalar.

Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica- GO/UTI's	Total
Janeiro	20	18	26	64
Fevereiro	20	17	26	63
Março	20	18	27	65
Abril	20	18	26	64
Maió	20	18	26	64
Junho	20	18	26	64
Julho	20	18	26	64

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de julho/2019.

No mês de julho totalizou 316 (trezentos e dezesseis) saídos, sendo que 272 (duzentos e setenta e dois) foram alta hospitalar por setor:

Tabela: Alta Hospitalar.

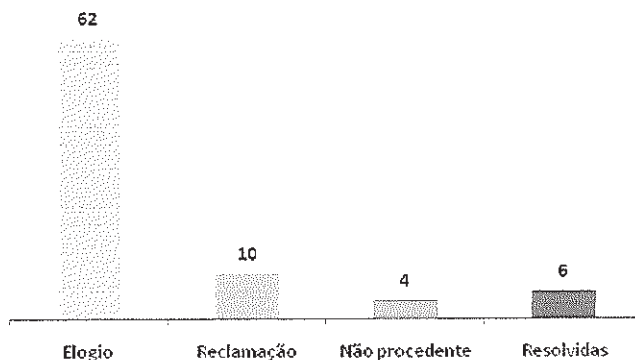
Período	Clínica Cirúrgica	Clínica Médica	Clínica pediátrica- GO/UTI's	Total
Janeiro	131	42	141	314
Fevereiro	139	45	133	317
Março	108	52	135	296
Abril	101	44	112	257
Mai	111	44	87	242
Junho	106	27	123	256
Julho	111	47	114	272

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de julho /2019

Quanto aos exames externos foram realizados 13.509 (treze mil quinhentos e nove) distribuídos nos setores de SADT. Referente às consultas médicas deram um total de 1.864 (mil oitocentos e sessenta e quatro) em diversas especialidades, e conforme as tabelas acima a meta contratual de 10% em cada setor foi cumprida.

ANALISE DAS OCORRÊNCIAS

O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 83 (oitenta e três) ocorrências, sendo classificadas da seguinte forma: 62 (sessenta e dois) registros de elogios e 10 (dez) registros de reclamações, onde tivemos a ascendência dos folders como origem da informação, o qual permanece sendo a forma mais utilizada de contato com o serviço de atendimento ao usuário – SAU.

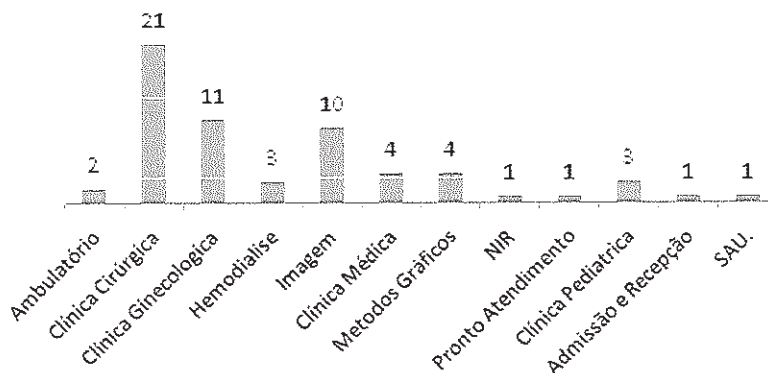


Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de julho/2019.

ANALISE DOS ELOGIOS

Ao decorrer, os números de elogios depositados nas caixas de sugestões variam mensalmente, e continuam sendo o mais adquirido. Os setores mais procedentes em elogios são: Clínica cirúrgica, Pronto atendimento, e UTI Neonatal.

Elogio por setor envolvido



Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de julho/2019.

Todo o mês é feito pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), divulgações dos colaboradores e setores mais elogiados pelos usuários, em um ranking disponibilizado na recepção central da unidade, onde 85 (oitenta e cinco) colaboradores no mês de julho foram homenageados, além de serem repassados os elogios via Interact SA aos coordenadores e líderes de cada colaborador, dando um incentivo a mais a eles.

ANALISE DAS RECLAMAÇÕES

Relativo aos registros das ocorrências de reclamações, o perfil de pessoas que utilizaram o serviço foi os acompanhantes internos, já o município mais participativo nas reclamações foi Altamira. Os setores relacionados nas reclamações procedentes foram: Clínica cirúrgica, Imagem e Clínica médica com as seguintes causas:

CAUSAS	Qty.
Atenção aos cuidados com o paciente – Clínica cirúrgica	2
Informações de liberação de leito - NIR	1
Abordagem – Guarda Volumes	1
Demora na visita do médico Vascular – Clínica Médica	1
Abordagem médica – Endoscopia	1
Uso de celular no atendimento – Imagem	1
Perda de documento – Ambulatório	1
Abordagem – SCIH	1
Atenção aos cuidados com o paciente – Clínica médica	1

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de julho /2019

Durante este mês evidenciamos 23 (vinte e três) insatisfações. Nas quais 10 (dez) foram registradas com retorno ao usuário, 4 (quatro) foram registradas, porém, não procedente devido não ter identificação e encaminhadas às coordenações para tratativas, 6 (seis) foram relatadas por usuários em visitas aos leitos realizados pelo SAU e encaminhadas para as coordenações, 3 resolvidas de imediato e em seguida dado o retorno ao usuário. As demais atividades foram registradas no Livro interno do SAU e foram resolvidas imediatamente devido à equipe do SAU atuar em parceria com as diretorias e coordenações e tratando as problemáticas antes que gerem as insatisfações.

RETORNO DAS RECLAMAÇÕES

De acordo com o Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente, o prazo para retorno das reclamações recebidas após o cumprimento de todas as fases do registro: aceite, análise, aprovação e verificação totalizando 07 (sete) dias úteis, são de 48 (quarenta e oito) horas para cada etapa onde somente a de aceite possui o prazo de 24 (vinte e quatro) horas. O objetivo principal é aperfeiçoar o retorno fornecido ao usuário. Este mês obtivemos 10 (dez) registros de insatisfação, onde 8 retornos foram efetivos e 2 não conseguimos realizar contato devido telefone disponibilizado não esta disponível. Todos esses registros foram analisados pelas Linhas de Comando e Diretorias responsáveis, bem como gerados Planos de Ação para resolver e/ou minimizar os problemas relatados pelos usuários. Permanecemos registrando no Interact SA (Sistema de Gestão Informatizado).

RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

Setor	Jan%	Fev%	Mar%	Abr%	Mai%	Jun%	Jul%
Internação	99,3	99,3	99,7	99,8	99	99,2	99,4
SADT	99,5	99,8	98,8	99,8	99,7	99,5	99,6
Ambulatório	99,6	100	99,9	99,6	99,2	99,3	100
Pronto Atendimento	99,9	100	99,9	99,4	99,5	99,4	99,9
Após Alta Hospitalar	100	99,9	98,5	99,9	99,9	99,9	99,7
MÉDIA GERAL	99,66	99,80	99,36	99,7	99,46	99,46	99,72

Fonte: Serviço de Atendimento ao Usuário, 01 a 31 de julho /2019

Consideramos, de acordo com a análise dos números das pesquisas, que os serviços prestados enquadram-se no padrão “**Excelente**” de avaliação pelos usuários, onde podemos dizer que o Hospital Regional Público da Transamazônica apresentou, neste mês de março uma média geral de **99,72%** de satisfação dos usuários.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU continuou dando ênfase aos trabalhos que já vinham sendo executados e também vem trabalhando neste ano em conjunto com outros setores do hospital, na busca de um atendimento com excelência e humanizado aos usuários e colaboradores, tais como:

- **Acolhimento Multiprofissional** - Onde o SAU faz parceria junto Assistente Social, Psicóloga, Segurança Patrimonial e Enfermeiro realizando três vezes por semana a apresentação setorial, normas e rotina do hospital e esclarecimentos de dúvidas aos acompanhantes/Usuários.
- **Projeto de “Captação de Doadores de Sangue”** - onde o SAU faz parceria com a Agência Transfusional do HRPT e HEMOPA, via palestras e divulgações aos usuários que vem em busca de atendimento ambulatorial.
- **Palestra Ambulatorial** – Realizando diariamente de acordo com cronograma disponibilizado no SAU pela equipe multiprofissional do HRPT.



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

AÇÕES

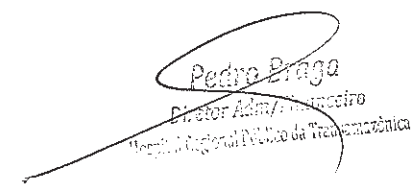
Abaixo relacionamos algumas ações que foram executadas neste período, lembrando que estas são geradas pelas Linhas de comando e/ou SAU e monitoradas pela equipe do SAU:

- Palestra ambulatorial junto à equipe multidisciplinar envolvendo nutricionista, psicóloga, farmacêuticos, assistentes sociais, fonoaudiólogas, enfermeiros e técnicos de enfermagem, abordando assuntos relacionados a cada especialidade médica do dia.
- Orientações junto à agência Transfusional incentivando a doação de sangue.
- Orientações aos usuários externos quanto ao fluxo de atendimento e do setor do Serviço de atendimento ao usuário.

PROPOSTAS PARA IMPLEMENTAÇÃO MENSAL:

- 1) Estimular os usuários para que utilizem o S.A.U., todas as vezes que for necessário;
- 2) Informar as Linhas de Comando e Diretorias, bem como aos membros da equipe de colaboradores sobre os comentários recebidos (elogios, reclamações, dúvidas e sugestões), a fim de estimular a conservação da qualidade existente ou as melhorias que forem necessárias;
- 3) Receber e registrar todas as reclamações para avaliação e parecer, dando retorno delas aos usuários;
- 4) Realizar pesquisas de satisfação, mensalmente, conforme meta estabelecida;
- 5) Realizar pesquisas de satisfação após alta mensalmente.
- 6) Monitorar os índices de satisfação, dando retorno às Diretorias e Linhas de Comando, a fim de que sejam implantadas as melhorias necessárias.
- 7) Acionar as Linhas de Comando quanto ao prazo para parecer dos registros de Reclamações e Sugestões.

Altamira, 09 de Agosto de 2019.

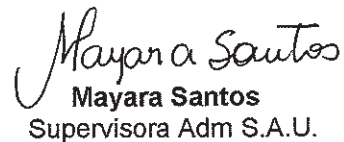


Pedro Braga
Diretor Administrativo
Hospital Regional Público da Transamazônica

P/ **Edson Gonçalves Primo**
Diretor Geral



Pedro Campos Braga
Diretor Adm Financeiro



Mayara Santos
Supervisora Adm S.A.U.



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

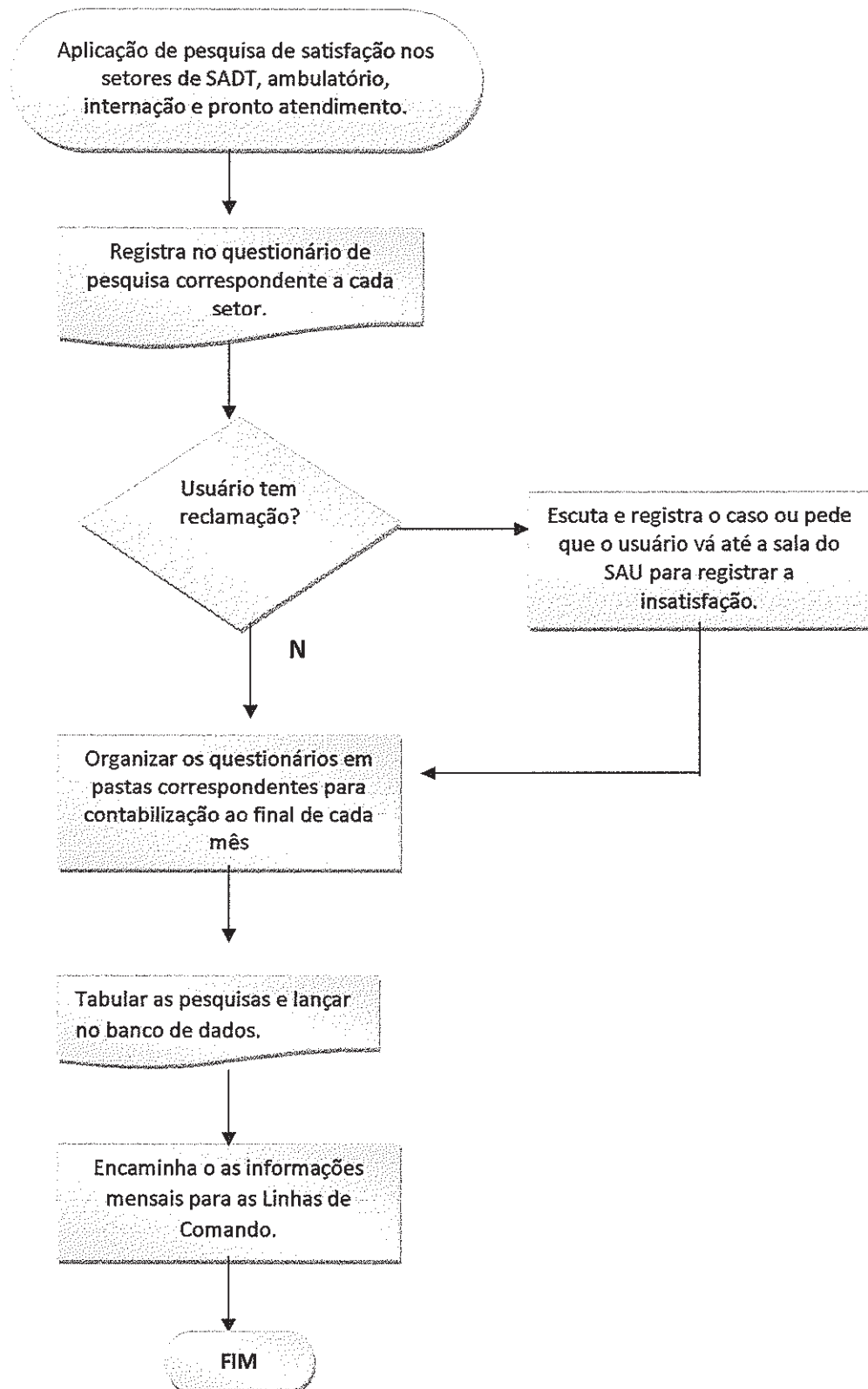
ANEXOS

REFERÊNCIA: JULHO - 2019

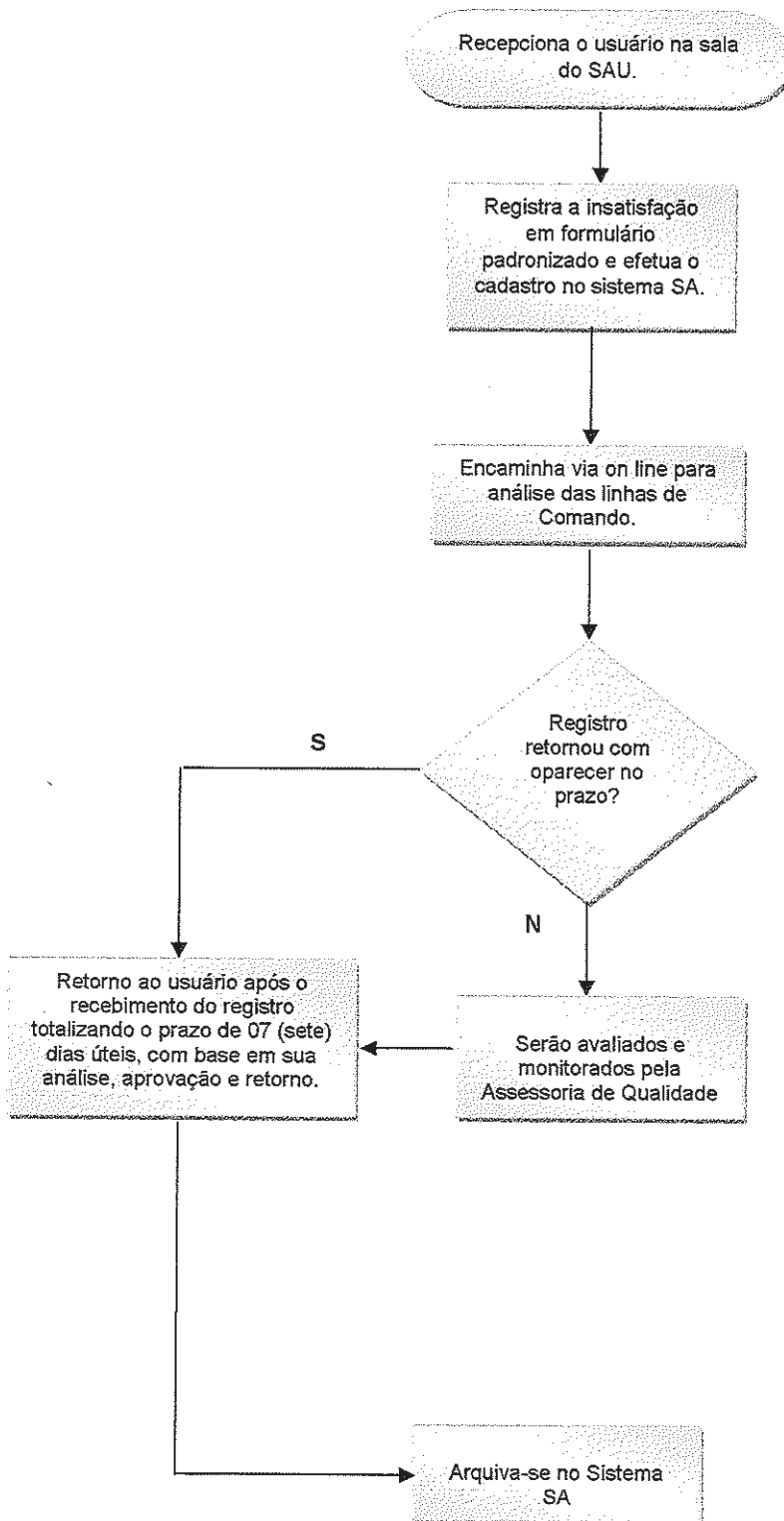
www.prosaude.org.br • administrativodir@hrtprosaude.org.br • (93) 3515-8300
Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes, S/N, São Sebastião. CEP 68372-020 • Altamira (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional Público da Transamazônica são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

0055

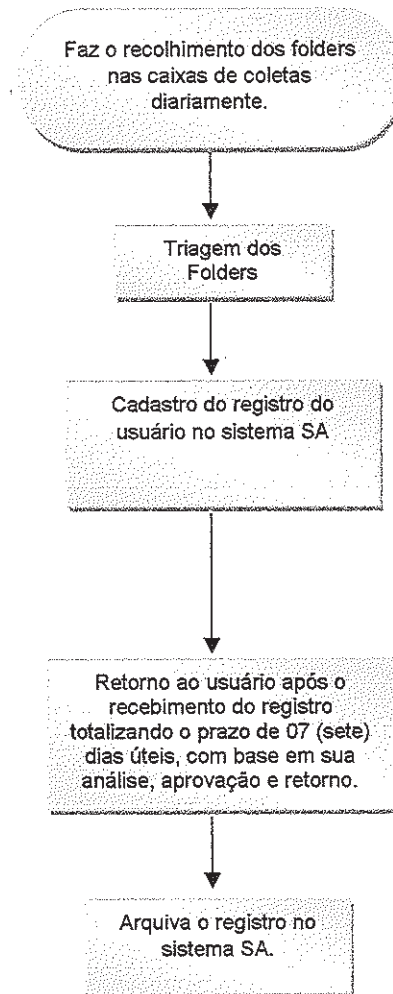
Anexo 01: Fluxograma da Pesquisa de Satisfação - 2019



Anexo 02: Fluxograma de Registro Pessoal – 2019



ANEXO 03: Fluxograma de Registro de Folder - 2019





Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

MAPA DE ATENDIMENTO

DIÁRIO

REFERÊNCIA: JULHO - 2019

MÊS DE REFERÊNCIA: JULHO/2019

Nº	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Total					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	Atendimentos	880																													
1.1	Atendimentos em sala	-	2	2	3	1	-	-	3	1	1	2	5	-	-	2	4	3	1	3	-	-	2	5	3	54					
1.2	Atendimentos por telefone	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2					
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	2	-	2	4	4	8	-	5	2	-	5	6	-	4	6	5	7	5	-	-	7	4	8	6	2	-	8	-	3	103
1.4	Atendimentos exclusivamente pessoal	-	1	-	1	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	1	1	1	1	-	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	13
1.5	Atendimentos nos leitos (visitas às clínicas)	50	23	65	65	27	-	-	-	47	-	42	-	-	60	42	-	-	-	-	-	8	-	48	10	-	-	14	-	-	514
2	Ações geradas nos atendimentos																														
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	-	2	2	1	1	-	-	-	1	1	2	-	-	1	-	1	2	3	-	-	-	2	3	-	1	-	1	3	-	27
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRPT	-	-	-	2	-	-	-	-	2	1	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	1	12
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	2	-	-	-	1	1	2	12
2.4	Encaminhamento à Psicologia	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
2.5	Liberação de Alimentação (Usuário/Acompanhante externo)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
3	Pesquisas de satisfação realizadas																														
3.1	Internas	3	24	32	-	2	-	-	17	7	7	17	9	-	65	3	-	6	-	8	-	-	3	-	5	11	-	-	-	-	220
3.2	Externas	42	32	24	75	-	-	-	53	81	60	21	-	-	32	60	65	50	19	-	-	34	53	65	10	-	-	-	-	-	885
4	Informativos e comunicados emitidos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
5	Reuniões internas administrativas realizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
6	Participação em eventos, treinamentos, palestras e reuniões (internos e externos)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	3	-	15
TOTAL DE ATIVIDADES DIÁRIAS		97	135	127	151	36	8	0	82	92	121	51	57	0	65	105	111	81	62	56	0	0	68	68	127	95	18	0	30	9	1860

Mayara Santos
Mayara Santos
Supervisora Administrativa



Secretaria de
Saúde Pública



GOVERNO DO
ESTADO DO PARÁ

RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

REFERÊNCIA: JULHO - 2019

www.prosaude.org.br • administrativodir@hrtprosaude.org.br • (93) 3515-8300
Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes, S/N, São Sebastião. CEP 68372-020 • Altamira (PA)
Todos os serviços prestados pelo Hospital Regional Público da Transamazônica são gratuitos e integram o Sistema Único de Saúde (SUS)

0061

HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DA TRANSAMAZÔNICA		PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRAFICO			PRÓ-SAÚDE ASSOCIAÇÃO BENEFAENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR				
INTERNAÇÃO		Mês: Julho/2019			Total: 156		Pág. 1 de 2		
		Acompanhantes 86		Usuários 70					
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"									
1. Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, salas de espera?									
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?									
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)									
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1. Pelos médicos									
4.2. Pelos enfermeiros									
4.3. Pelos Outros Profissionais									
4.4. Pelos funcionários da Administração									
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1. Para os médicos									
5.2. Para os enfermeiros									
5.3. Para os Outros Profissionais									
5.4. Para os funcionários da Administração									
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?									
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:									
7.1. Pelos médicos									
7.2. Pelos enfermeiros									
7.3. Pelos Outros Profissionais									
7.4. Pelos funcionários da Administração									
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?									
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?									
10. A limpeza das roupas de cama e banho?									
11. As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?									
12. O silêncio no ambiente do hospital?									
13. O horário em que são servidas as refeições?									
14. O horário em que é feita a limpeza do quarto?									
15. O horário das visitas?									
16. O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?									
17. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?									
								Índice de Satisfação Geral: 99,4%	

Av. Bilgadeira Eduardo Gomes, s/nº - São Sebastião -- CEP 68 372 -- 020 - Altamira/PA Fone: (93) 3515-8300

12/2019

0062

HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DA TRANSAMAZÔNICA		PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO			PRÓ-SAÚDE ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR	
PRONTO ATENDIMENTO		Total: 85		Pág. 1 de 2		
Mês: Julho/2019	Acompanhantes 41	Usuários 44	Total: 85			
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"						
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?						
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						
O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir (Placas e Cartazes)?						
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos						
4.2. Pelos enfermeiros						
4.3. Pelos Outros Profissionais						
4.4. Pelos funcionários de Administração						
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1 Para os médicos						
5.2. Para os enfermeiros						
5.3. Para os Outros Profissionais						
5.4. Para os funcionários de Administração						
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este pronto atendimento?						
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos						
7.2. Pelos enfermeiros						
7.3. Pelos Outros Profissionais						
7.4. Pelos funcionários de Administração						
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						
10. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						
11. O silêncio no ambiente do pronto atendimento?						
12. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						
Índice de Satisfação Geral:						99,9%

Av. Brigadeiro Eduardo Gomes, s/nº - São Sebastião - CEP 68 372 - 020 - Altamira/PA Fone: (93) 3515-8300





HOSPITAL REGIONAL
PÚBLICO DA
TRANSAMAZÔNICA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO

Ambulatório

Mês: Julho/2019 Acompanhantes 112 Usuários 203 Total: 315 Pág. 1 de 2



		CONCEITO ATRIBUÍDO						N/R
0 a 2	3 a 4	5 a 6	7 a 8	9 a 10				
Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Excelente				
"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"								
*	*	2	56	256			1	
*	*	2	56	256			1	
*	*	2	56	256			1	
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?								
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?								
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)								
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1. Pelos médicos								
*	*	2	56	256			1	
4.2. Para os enfermeiros								
*	*	2	56	256			1	
4.3. Pelos Outros Profissionais								
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1 Para os médicos								
*	*	2	56	256			1	
5.2. Para os enfermeiros								
*	*	2	56	256			1	
5.3. Para os Outros Profissionais								
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?								
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:								
7.1. Pelos médicos								
*	*	2	56	256			1	
7.2. Pelos enfermeiros								
*	*	2	56	256			1	
7.3. Pelos Outros Profissionais								
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?								
*	*	2	56	256			1	
9. As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?								
*	*	2	56	256			1	
10. O silêncio no ambiente do ambulatório?								
*	*	2	56	256			1	
11. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?								
*	*	2	56	256			1	
Índice de Satisfação Geral:							100,0%	

N





PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - TABULAÇÃO E GRÁFICO



SADT

Mês: Julho/2019 Acompanhantes 154 Usúários 331 Total: 485 Pág. 1 de 2

"QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA:"

	CONCEITO ATRIBUÍDO					N/R
	0 a 2 Ruim	3 a 4 Regular	5 a 6 Bom	7 a 8 Ótimo	9 a 10 Excelente	
1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera?	2	*	27	79	377	*
2. Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	2	*	27	79	377	*
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	2	*	27	79	377	*
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:						
4.1. Pelos médicos	2	*	27	79	377	*
4.2. Para os enfermeiros	2	*	27	79	377	*
4.3. Pelos Outros Profissionais	2	*	27	79	377	*
4.4. Pelos funcionários da Administração	2	*	27	79	377	*
5. A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?						
5.1 Para os médicos	2	*	27	79	377	*
5.2. Para os enfermeiros	2	*	27	79	377	*
5.3. Para os Outros Profissionais	2	*	27	79	377	*
5.3. Para os funcionários da Administração	2	*	27	79	377	*
6. Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?	2	*	27	79	377	*
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:						
7.1. Pelos médicos	2	*	27	79	377	*
7.2. Pelos enfermeiros	2	*	27	79	377	*
7.3. Pelos Outros Profissionais	2	*	27	79	377	*
7.4. Pelos funcionários da Administração	2	*	27	79	377	*
8. A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	2	*	27	79	377	*
O silêncio no Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	2	*	27	79	377	*
10. O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	2	*	27	79	377	*
Índice de Satisfação Geral:					99,6%	



